

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan pada sektor kesehatan terutama di rumah sakit swasta sangat kompetitif. Derajat kualitas pelayanan menjadi sangat penting karena tingkat kepuasan pasien sangat ditentukan dari kualitas layanan yang diberikan rumah sakit. Kualitas pelayanan pasien meningkat seiring dengan kesempatan investasi yang dapat menghasilkan peningkatan pendapatan serta kelangsungan industri rumah sakit dalam jangka panjang. Kian optimalnya pelayanan yang diberikan pada pasien, sehingga kian besar peluang berinvestasi yang berujung pada peningkatan pendapatan dan berdampak positif pada kelangsungan rumah sakit jangka panjang (Bharathi *et al.*, 2018; Wirtz & Zeithaml, 2018).

Industri rumah sakit swasta didorong oleh pertumbuhan ekonomi dan populasi setiap tahun, serta kebutuhan akan kesehatan yang meningkat. Rumah sakit swasta bersaing kompetitif untuk mendapatkan pasien. Implementasi layanan kesehatan berkualitas tinggi yaitu dengan memberikan layanan terbaik bagi pasien dengan tujuan kepuasan pasien (Andaleeb, 1998).

Layanan yang berkualitas dapat dicapai dengan adanya kerjasama antar semua karyawan rumah sakit. Dari semua karyawan rumah sakit, perawat memegang peran yang sangat penting untuk memastikan terlaksananya kualitas pelayanan kesehatan terbaik untuk menjawab kebutuhan pasien yang mencakup pemberian obat, pemantauan kondisi yang terjadwal dan membentuk lingkungan kerja yang

produktif dan sehat untuk mendukung proses pemulihan pasien (Sagherian *et al.*, 2018; Sellars, 2019). Kegagalan dalam menjalankan tanggung jawab ini akan berujung pada keluaran klinis yang buruk (Vaismoradi *et al.*, 2020).

Rumah sakit di sisi lain sering menghadapi tantangan dalam retensi tenaga kesehatan khususnya perawat. Tingkat *turnover* perawat yang tinggi dapat mengganggu kinerja industri rumah sakit. *Turnover intention* mempunyai arti sebagai niat atau harapan pekerja agar keluar dari tempat kerjanya serta mencari pekerjaan baru (Robbins & Judge, 2015). *Turnover* memiliki potensi yang merugikan bagi suatu organisasi. Selain itu, struktur sosial organisasi akan terganggu karena keluarnya karyawan yang terampil. Hal tersebut juga berdampak pada penurunan produktivitas selama mencari karyawan baru, serta dibutuhkan biaya untuk perekrutan dan pelatihan (Alblihed & Alzghaibi, 2022).

Dikutip dari data *Nursing Solutions Inc.*, secara nasional tingkat *turnover* di rumah sakit tahun 2022 sebesar 22,7%, turun 3,2% dari tahun 2021. Jumlah karyawan yang keluar dari rumah sakit berkurang pada akhir tahun 2022, sehingga membantu mengurangi pergantian karyawan di rumah sakit. Namun, mengingat tingkat persaingan dalam mendapatkan tenaga kerja, kelelahan karyawan dan masa pensiun, pergantian pekerja di rumah sakit masih tetap tinggi (Nursing Solutions Inc., 2022). Menurut Gillies (2007) *turnover* dapat dianggap normal jika tidak lebih dari 5-10% per tahun sehingga persentase *turnover* tahun 2022 masih berada jauh di atas normal (Gillies, 2007). Sebuah penelitian yang dilakukan di Indonesia menemukan rumah sakit swasta mempunyai tingkat *turnover* lebih tinggi dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah serta rumah sakit pendidikan.

(Oktizulvia, *et al.*, 2017). Berdasarkan hasil wawancara bersama manajer *Human Resource Department* (HRD) di Rumah Sakit XYZ di Bekasi angka *turnover* karyawan tinggi yaitu jika lebih dari 10% setiap tahun.

Tabel 1.1 Jumlah Perawat dan Persentase *Turnover* di RS XYZ Bekasi periode 2018-2022

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
Jumlah Perawat	80	88	95	104	105
Jumlah Masuk	10	15	10	10	20
Jumlah Keluar	24	24	13	25	22
Persentase <i>Turnover</i>	29,9%	27,2%	13,7%	24,1%	21,0%

Sumber : Data *Human Resource Department* Perawat Rumah Sakit XYZ per tanggal 5 September 2023



Gambar 1.1 Persentase Turnover Perawat di RS XYZ Bekasi

Sumber : Data Kepegawaian Perawat di RS XYZ Bekasi per tanggal 5 September 2023

RS XYZ adalah rumah sakit swasta bertipe C yang dibangun tahun 2016 yang berlokasi di Bekasi. Rumah sakit XYZ memiliki visi dan misi untuk melayani semua lapisan masyarakat melalui tenaga kerja yang kompeten dan profesional

dengan dilengkapi peralatan medis yang menunjang kualitas pelayanan. Berdasarkan data di atas, presentase *turnover* perawat dari tahun 2018 hingga 2022 RS XYZ Bekasi memiliki angka *turnover* yang tinggi yaitu melebihi 10%. Melalui hasil wawancara dengan manajer HRD RS XYZ menunjukkan bahwa perawat meninggalkan RS karena beberapa alasan, di antaranya adalah stres dan kelelahan yang dialaminya di rumah sakit.

Saat ini tidak ada pembatasan khusus untuk datang ke rumah sakit akibat pandemi COVID-19 di Indonesia yang telah berakhir sehingga mengakibatkan jumlah pasien kembali meningkat. Dengan jumlah dokter dan perawat yang terbatas, unit rawat jalan dan rawat inap mengalami peningkatan jumlah pasien yang datang berobat. Hal itu berdampak terhadap perubahan jadwal jaga dan beban kerja tenaga kesehatan yang terus meningkat. Perawat juga harus mengundurkan diri karena merasa tidak bisa menyeimbangkan pekerjaan mereka dengan tanggung jawab keluarga mereka. Beberapa perawat juga tidak memiliki keterikatan emosional dan loyalitas terhadap rumah sakit sehingga mudah sekali untuk berpindah tempat kerja bahkan dalam waktu dekat.

Pada penelitian oleh Matsuo *et al.* (2021) terhadap 2239 perawat di 9 rumah sakit di Jepang, menemukan bahwa *burnout* adalah faktor yang memengaruhi keinginan untuk berhenti bekerja (Matsuo *et al.*, 2021). Ketika seseorang merasa tidak nyaman di tempat kerja dapat menyebabkan ketegangan di lingkungan kerja dan mengancam psikologi serta perilaku di tempat kerja (Lu Y *et al.*, 2017). Tidak adanya hari libur dan beban kerja yang tinggi juga mempunyai dampak pada

kesehatan karyawan sehingga dapat mengalami kelelahan fisik dan mental (Ran L *et al.*, 2019).

Organizational commitment diartikan sebagai respon positif yang dirasakan karyawan terhadap pengalaman kerja yang diberikan suatu organisasi (Matande *et al.*, 2022). *Organizational commitment* juga dapat diartikan sebagai kemauan kuat dari pekerja untuk mempertahankan posisi dalam organisasi, mencapai tujuan organisasi, dan menerima nilai serta tujuan organisasi. Tingkat *organizational commitment* yang tinggi dapat memberikan kontribusi pada efektivitas kerja perawat, sehingga dapat meningkatkan produktivitas kerja dan menurunkan angka *turnover intention* (Labrague *et al.*, 2018).

Kualitas sumber daya manusia di rumah sakit yang unggul dan loyal terhadap organisasi dapat ditingkatkan dengan cara mengurangi potensi *Job burnout*. Selain itu, *Organizational Commitment* para perawat di rumah sakit harus diperhatikan sehingga tidak menimbulkan niat untuk keluar dari rumah sakit. Ketika para perawat memiliki keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dan aspek pribadi kehidupannya, diharapkan hal ini akan memberikan kontribusi terhadap penurunan jumlah perawat yang keluar dari rumah sakit.

Melalui pengolahan data RS XYZ Bekasi yang telah dipaparkan, bahwa persentase *turnover intention* yang tinggi setiap tahunnya yang menjadi kesenjangan pada penelitian ini. Penjabaran di atas menyatakan esensialnya penelitian untuk dilakukan tentang faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* pada RS XYZ di Bekasi. Penelitian ini menetapkan faktor *Work life-*

balance, *Job burnout*, dan *Organizational Commitment* sebagai variabel independen.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menurunkan angka *turnover intention* perawat untuk meningkatkan kinerja perawat serta memberi pelayanan agar lebih optimal. Semua hal ini akan mendukung mutu pelayanan sehingga dapat menjadi keunggulan dari fasilitas kesehatan lainnya.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut;

1. Apakah *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *job burnout*?
2. Apakah *work-life balance* berpengaruh positif terhadap *organizational commitment*?
3. Apakah *job burnout* berpengaruh positif terhadap *turnover intention*?
4. Apakah *organizational commitment* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?
5. Apakah *work-life balance* berpengaruh negatif terhadap *turnover intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk dapat menjawab setiap rumusan masalah diatas, dengan penjabaran tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *work-life balance* pada *job burnout*
2. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *work-life balance* pada *organizational commitment*
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif *job burnout* pada *turnover intention*
4. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *organizational commitment* pada *turnover intention*
5. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif *work-life balance* pada *turnover intention*

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dikehendaki mampu berguna dalam berbagai aspek, baik aspek akademis maupun manajemen praktis di rumah sakit. Manfaat bidang akademis ilmu manajemen ialah dapat menambah pengetahuan dan masukan baru bagi penelitian selanjutnya terutama yang berhubungan dengan *work-life balance*, *job burnout*, *organizational commitment* dan *turnover intention* rumah sakit swasta. Rekomendasi ini didapatkan dari pengujian model penelitian dengan variabel dependen *turnover intention* yang diuji dengan empiris pada perawat di rumah sakit swasta tipe C terletak di Bekasi.

Manfaat dalam bidang manajemen praktis rumah sakit yaitu dapat menjadi masukan untuk manajemen rumah sakit swasta, khususnya rumah sakit swasta tipe C agar dapat menimbang dan terfokuskan pada faktor *work-life balance* sebagai

suatu faktor penting dalam menurunkan *turnover intention*. Selain itu, studi ini dapat menyajikan data terkait faktor-faktor lain seperti *job burnout* dan *organizational commitment* yang juga sebaiknya dievaluasi sehingga memberikan dampak yang baik pada *turnover intention* dari seluruh perawat rumah sakit.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini akan terdiri dari struktur yang mencakup lima bab. Setiap bab akan berisi penjelasan yang sesuai dengan judulnya, dan kelima bab ini akan saling berhubungan, menciptakan penelitian yang komprehensif dan terstruktur. Rincian mengenai struktur penelitian ini yakni diantaranya:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan penelitian.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai konsep variabel yang berisi uraian teori dasar sebagai landasan penelitian, studi terdahulu dengan topik penelitian serupa, pengembangan hipotesis dan gambar model penelitian (*conceptual framework*).

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini memaparkan mengenai objek penelitian, unit analisis, tipe, operasionalisasi variabel, populasi, sampel dan metode penarikan sampel, teknik pengumpulan serta metode analisa data penelitian.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil data atas temuan riset yang diperoleh melalui kuesioner secara *online* pada perawat RS XYZ di Bekasi yang terdiri dari profil responden, deksripsi konstruk penelitian, analisis data penelitian menerapkan PLS-SEM, dan pembahasan.

BAB V: KESIMPULAN

Bab ini menguraikan kesimpulan dan implikasi manajerial penelitian ini. Di samping hal tersebut, bab ini memaparkan pula mengenai keterbatasan penelitian dan saran untuk penelitian berikutnya.

